

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Royal Nina Maršíková

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné podmínky se řídí zákonem číslo 159/1999 Sb. a příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č.89/2012S Sb. a jsou platné pro všechny zájezdy cestovní kanceláře Royal Nina Maršíková. Jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ).

1.2. Zájezdem CK (dále jen zájezd) se rozumí zájezd nabízený v katalogu nebo nabídkových listech a definovaný v §1, odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb.

2. Vznik smluvního vztahu

2.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Royal Nina Maršíková (dále jen CK) a zákazníkem vzniká podepsáním CS zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a potvrzením této SoZ CK nebo jejím zplnomocněným zástupcem, a nebo zaplacením zálohy zákazníkem.

2.2. Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která CS uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela.

2.3. Podepsáním CS zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem obdržených dokumentů (SoZ, Všeobecné podmínky, program zájezdu) a souhlasí s nimi, a že totéž platí pro účastníky, které zastupuje.

2.4. Podepsáním CS se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd v dohodnutém rozsahu a kvalit a v souladu se sjednanými podmínkami.

3. Cena zájezdu

3.1. Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v cestovní smlouvě.

3.2. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

3.3. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% (není-li uvedeno jinak), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit 45 dnů před realizací zájezdu (není-li domluveno jinak). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůt kratší než 45 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb (není-li domluveno jinak).

3.4. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceny zájezdu

3.5. Cenu zájezdu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu

3.6. Jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v základní ceně zájezdu, musí SoZ obsahovat údaje o výši těchto dalších plateb.

3.7. CK neručí za ceny doplňkových služeb (vstupné do objektů, výlety lodí a lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu.

3.8. V případě, že se zákazník nedostaví včas k odjezdu nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- c) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v článku 7
- d) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 8
- e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest před nepovolanými osobami
- f) v případě, že CK zajišťuje zákazníkovi leteckou přepravu právo na sdělení jakou leteckou společností bude zákazník přepravován
- g) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již v SoZ nebo specifikaci zájezdu, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) uvádět pravdivé a úplné požadované informace v SoZ a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu
- b) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 3
- d) mít u sebe platný cestovní pas, případně vízum, pokud je požadováno
- e) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program
- f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či které by mohlo způsobit škody dodavatelům jednotlivých služeb nebo CK
- g) uhradit event. škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

5. Změna smluvních podmínek

5.1. Ze strany zákazníka

a) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ.

b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

c) V případě změny jména zákazníka, bude změna cestovní smlouvy provedena bez poplatku (pokud tím nevzniknou CK dodatečné náklady).

5.2. Ze strany CK

a) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky smlouvy (posunutí zájezdu o více než 24 hod., úprava programu, týká-li se více než 20% doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu SoZ. Pokud navrhovaná změna SoZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Pokud tak neučiní do 5 dnů od doručení návrhu, má se za to, že s její změnou souhlasí.

b) Při uzavření nové CS se platby uskutečněné na základ původní SoZ považují za platby podle nové SoZ. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

c) CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původní plánovaný program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

d) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalit pokud možno shodné nebo se blízcí k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

e) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

Pokud CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu a kvalitě (nap. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie nebo dopravu jiným autokarem stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

6. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

6.1. Ze strany zákazníka

a) Zákazník může od SoZ odstoupit kdykoliv za podmínek stanovených v článku 7 a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.
b) Odstoupil-li zákazník od SoZ, protože nesouhlasí s její změnou nebo odstoupila-li cestovní kancelář od CS z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ, může-li CK takový zájezd nabídnout.
c) Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z SoZ nebo zákona 159/1999 Sb. nebo nedojde-li k uzavření nové SoZ dle odst. 6 článku b), je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené CS, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

6.2. Ze strany CK

a) CK může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem
b) CK má právo zrušit zájezd, jestliže nejpozději do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 35 zákazníků (pokud není ve specifikaci zájezdu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu). Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, odeslaným nejpozději 15 dnů před zahájením zájezdu.
c) CK má právo zrušit zájezd rovněž z důvodu neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě vyžadovat.
d) Zruší-li CK zájezd z jiných důvodů než je uvedeno v odst. b) a odst. c) článku 6. ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 2 procent z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
e) CK se může odpovědnosti za škodu podle odst. d) nebo povinnosti zaplatit pokutu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů uvedených v odst. b) a odst. c).

7. Stornovací podmínky

7.1. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CK stanovených SoZ nebo těmito podmínkami nebo odstoupí-li CK od SoZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši účelně vynaložených nákladů CK (způsobených odstoupením) a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však

a) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti dříve než 30 dnů před uskutečněním zájezdu
b) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 29.-20. dnem před uskutečněním zájezdu
c) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 19.-11. dnem před uskutečněním zájezdu
d) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 10.-5. dnem před uskutečněním zájezdu
e) 100% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti v posledních 4 dnech před uskutečněním zájezdu.

CK je povinna vrátit zákazníkovi částku, kterou od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SoZ, sníženou o výše uvedené odstupné.

8. Reklamační řád a odpovědnost za škodu

8.1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SoZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

8.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník musí uplatnit své právo tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém (u průvodce nebo delegáta CK).

8.3. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo delegát CK s reklamujícím reklamační protokol. Protokol podepíše reklamující a průvodce nebo delegát CK. Reklamující obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu. Průvodcem/delegátem potvrzený protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u prodejce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíce od skončení zájezdu.

8.4. CK neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb.

8.5. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8.6. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

9. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zákona 159/1999 Sb.

9.1. CK je povinna mít uzavřenou pojištnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případech, kdy CK v případě svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR,
- b) nevrátí zákazníkovi zálohu nebo cenu za zájezd, který se neuskutečnil,
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl v ceny, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

9.2. CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy Cestovní pojištění klienta

9.3. U zájezdů, jejichž cena nezahrnuje cestovní pojištění doporučuje CK zákazníkovi toto cestovní pojištění uzavřít. CK může nabídnout zákazníkovi sjednání různých typů pojištění, nap. pojištění léčebných výloh, úrazu, storna zájezdu, zavazadel, odpovědnosti za škodu. V takových případech pojištná smlouva vzniká přímo mezi klientem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřisluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí poskytne CK potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

10.2. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedená v katalogu či jiné písemné nabídce zájezdu od SoZ smlouvy - má vždy přednost CS.

11. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:
jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.

2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny.../
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.